

SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL DU SECTEUR SOCIAL PENDANT LA RÉPONSE A LA COVID-19 • MESURES RECOMMANDÉES





Introduction

Un personnel de secteur social bien soutenu, adéquatement équipé, habilité et protégé est essentiel pour atténuer les effets néfastes de la pandémie de COVID-19. Les travailleurs sociaux peuvent miser sur leurs liens solides avec les enfants, les familles et les communautés pour réagir rapidement de façon efficace. Toutefois, pour ce faire, ils doivent rester en sécurité et en bonne santé. Ce document vise à fournir des conseils sur la façon de soutenir le personnel de services sociaux et de lui donner les moyens de servir en toute sécurité les enfants, les familles et les communautés pendant la pandémie de COVID-19. Ce guide s'adresse aux gouvernements, aux organisations non gouvernementales, aux travailleurs sociaux et à leurs superviseurs.

1 Rôles essentiels du personnel du secteur social durant la réponse à la COVID-19

Le Personnel du secteur social qui répond à la COVID-19 comprend des professionnels et des paraprofessionnels gouvernementaux et non gouvernementaux, y compris des intervenants communautaires, qui jouent une variété de rôles essentiels de promotion, de prévention et d'adaptation. La figure 1 illustre ces rôles joués par différents cadres du personnel du secteur social dans divers contextes.

FIGURE 1. Rôles essentiels du personnel du secteur social durant la réponse à la COVID-19

FONCTIONS DE PROMOTION

Plaider pour que le personnel du secteur social soit un personnel essentiel durant la réponse à la COVID-19

Coordonner le travail dans les réseaux inter organismes et interdisciplinaires pour établir et promouvoir des pratiques de services sociaux et des normes de service pendant la pandémie

Éduquer – créer et mener des campagnes d'information pour assurer la sécurité des communautés et réduire la stigmatisation

Former – offrir de la formation à distance et de l'encadrement au personnel du secteur social sur les adaptations de pratique

Gérer – s'assurer que la supervision de soutien est fournie et que les services sont adaptés

Surveiller – être à jour sur la pandémie et les protocoles pour assurer la sécurité du personnel

FONCTIONS DE PRÉVENTION

Identifier les ménages vulnérables présentant un risque accru de maladies graves en raison de la COVID-19; s'assurer qu'ils reçoivent un soutien pour aider à prévenir la maladie

Travailler avec les dirigeants communautaires pour déterminer les besoins de la communauté

Fournir un soutien psychosocial à distance, en utilisant la technologie disponible pour communiquer avec les familles à risque afin de les aider à faire face

Renforcer les mécanismes de contrôle et les options de soins alternatifs en milieu familial

Répondre aux problèmes soulevés **via les lignes d'aide aux enfants et les lignes d'assistance en cas de violence familiale**

Effectuer le suivi des contacts pour identifier les personnes à risque de COVID-19

FONCTIONS RÉACTIVES

Offrir protection et soutien aux familles touchées par la violence familiale, l'abus, la négligence et l'exploitation

Identifier les options de soins alternatifs d'urgence pour les enfants qui sont maltraités, séparés, orphelins et/ou en transition d'un établissement de résidence ou d'un centre de détention

Mettre en œuvre des processus de gestion de cas – évaluation, planification, aiguillage, etc.

Fournir ou superviser le soutien psychosocial

Fournir un soutien matériel, de la nourriture et des médicaments aux ménages touchés

Gérer les transferts monétaires disponibles

Offrir des conseils sur le deuil et des solutions alternatives aux rituels de deuil traditionnels

2 Les défis et risques auxquels est confronté le personnel du secteur social durant la pandémie COVID-19

La pandémie COVID-19 et les mesures de confinement connexes posent plusieurs défis à la prestation de services sociaux et au personnel du secteur social.

- I Dans de nombreux pays, le confinement imposé nécessite **l'adaptation de la pratique** par des solutions innovantes. Cela comprend la nécessité de travailler à distance.
- II Dans d'autres cas, les assistants sociaux peuvent devoir rencontrer leurs clients en personne, car la réponse à distance peut présenter un risque plus élevé pour les enfants ou les familles. Dans ces situations, l'employé, les enfants et leurs familles **risquent de contracter le virus**. Les assistants sociaux peuvent avoir peur en raison de ce risque. Ils peuvent aussi craindre que leur travail présente un risque accru d'infection pour les membres de leur ménage.
- III Les assistants sociaux peuvent être **stigmatisés**, car ils craignent qu'ils introduisent le virus dans les communautés.
- IV Le Personnel des services sociaux subit les mêmes tensions et les mêmes facteurs de stress de la pandémie et du confinement que le reste de la population. Ces facteurs de stress comprennent la réduction de l'accès aux services de garde, aux services, aux ressources et aux réseaux de soutien social. Ces préoccupations peuvent être exacerbées par une augmentation de la charge de travail, les difficultés d'accès aux enfants et aux familles qui ont besoin de soutien, les informations contradictoires et la nécessité d'adapter leur pratique et leurs procédures dans un court délai. L'intensité et la variété des facteurs augmentent le risque d'épuisement professionnel ou d'autres formes de **détresse psychosociale** pour le personnel.
- V Pendant la pandémie COVID-19, les assistants sociaux pourraient subir **une augmentation de la charge de travail**. Le stress et la tension associés à la pandémie et les mesures mises en place pour contrôler la propagation du virus peuvent entraîner une augmentation des signalements et de dénonciations d'incidents liés à la protection de l'enfance.

Par conséquent, pendant une crise de santé publique, les travailleurs ont besoin d'une formation appropriée, d'un équipement de protection et d'un soutien en santé mentale et psychosociale.

Crédit Photo: © UNICEF/UN0126779/Filippov



3 Mesures prioritaires recommandées pour le bien-être et la sécurité du personnel de services sociaux

RÉSUMÉ DE MESURES PRIORITAIRES

	MESURES PRIORITAIRES	RESPONSABILITÉ			
		Gouvernement	Employeurs du personnel	Superviseurs	Travailleurs Sociaux
1	<p>Rester informé afin de garder les travailleurs, les clients et leurs familles en sécurité. Surveillez constamment les mises à jour pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'information sur le virus et les stratégies pour atténuer sa propagation; • les mesures de santé et de sécurité, et; • Lois et politiques nationales et locales relatives au virus. 	✓	✓	✓	✓
2	<p>Plaider pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La désignation des travailleurs sociaux comme fournisseurs de services essentiels, et; • Fournir un financement adéquat pour les salaires, la technologie de soutien, l'équipement de protection et la formation. 	✓	✓		
3	<p>Évaluer les risques pour la santé et les implications éthiques des interventions des services sociaux.</p>	✓	✓	✓	✓
4	<p>Déterminer quels cas peuvent être pris en charge à distance et lesquels nécessitent des visites en personne.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les services essentiels nécessitant un contact en personne. <p>Mettre en place des protocoles pour la prise de décisions (p. ex., arbre décisionnel) en ce qui concerne les visites en personne, y compris lorsque l'équipement de protection n'est pas disponible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre des mesures d'atténuation des risques pour les travailleurs qui effectueront des visites d'enfants, de familles et de communautés. 			✓	✓
5	<p>Élaborer et mettre en œuvre des modèles de prestation de services à distance, le cas échéant, afin de réduire au minimum les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs et des clients.</p>	✓	✓	✓	✓
6	<p>Former les travailleurs sociaux pour les aider à adapter leurs services, à utiliser les nouvelles technologies et à comprendre l'atténuation des risques pour les services en personne continus.</p>	✓	✓	✓	
7	<p>Tenir régulièrement des réunions de supervision à distance pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examiner les cas et établir l'ordre de priorité; • Décider quels cas peuvent être traités à distance et lesquels nécessitent des visites en personne; • Évaluer la charge de travail; • déterminer la façon de maintenir les services essentiels, et; • Évaluer et régler les problèmes de bien-être du personnel. 	✓	✓	✓	✓
8	<p>Élaborer et mettre en œuvre des plans d'action de bien-être. Établir ces plans au niveau de l'équipe et de l'employé individuel.</p>	✓	✓	✓	✓

3.1 Description détaillée des mesures prioritaires



Crédit Photo: © UNICEF/UNI307710/Keïta

1 *Rester informé pour assurer la sécurité des travailleurs, des clients et de leur famille.*

Compte tenu de la nouveauté du virus COVID-19 et de la rapidité avec laquelle la situation de la santé publique évolue, les travailleurs, les superviseurs et les décideurs doivent être au courant des derniers progrès et des nouveaux développements liés aux mesures d'intervention efficaces de la réponse à la COVID-19. Le fait de rester informé peut aider à protéger le personnel, les enfants, les familles et les communautés. Les principaux sujets à examiner régulièrement comprennent:

- nouvelles sur le virus;
- les stratégies d'atténuation de la propagation du virus;
- l'évolution des protocoles de santé;
- les normes de service social;
- les données sur les préoccupations liées à la protection des enfants; et
- les lois et politiques nationales et locales relatives au virus.

Les gouvernements, les ONG, les superviseurs et les travailleurs ont la responsabilité partagée de déterminer les mesures les plus appropriées contextuellement pour le bien-être des travailleurs, des enfants et de leurs familles. Les travailleurs sociaux bien informés seront mieux outillés pour fournir de l'information sur les stratégies d'atténuation des pandémies aux communautés.

2 *Plaider.*

Le gouvernement devrait désigner des travailleurs sociaux spécifiques comme personnel essentiel. Le personnel du secteur social offre des services essentiels qui sauvent des vies. Tous les acteurs doivent travailler ensemble pour obtenir des ressources et financements suffisants pour soutenir le personnel du secteur social.

Désignation du personnel des services sociaux comme personnels essentiels:

Compte tenu de l'intérêt supérieur des enfants, le personnel du secteur social doit pouvoir avoir accès aux enfants à risque et à leurs familles lorsque cela est jugé nécessaire, sécurisé et éthique. Les acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux au niveau national devraient élaborer des critères pour déterminer quelles actions sont essentielles, en tenant compte des orientations internationales.

Les organisations et les gouvernements qui fournissent des services sociaux peuvent ensuite identifier les travailleurs qui exécutent des 'actions essentielles' afin qu'ils puissent être exemptés des mesures de confinement, voyager dans les communautés au besoin et rencontrer les clients. La figure 1 peut être utilisée pour aider à déterminer les services et les rôles essentiels.

Ressources et financement dédiés:

Des activités de plaidoyer doivent être menées avec les gouvernements et les donateurs pour maintenir et/ou fournir un financement adéquat pour soutenir le personnel du secteur social. Le financement est nécessaire pour les salaires, la technologie de soutien, l'équipement de protection, les produits d'hygiène et la formation sur la façon de fournir des services sociaux avant, pendant et après les épidémies de COVID-19.

Une évaluation complète des risques et des implications éthiques de toute intervention de service social doit avoir lieu avant que des décisions soient prises sur les mesures à prendre et sur l'ouvrier social responsable de la mise en œuvre de toute intervention. Des guides sur l'évaluation des risques et l'éthique des interventions doivent être élaborés. Certaines questions suggérées et considérations clés pour ce processus d'évaluation sont énumérées dans l'annexe 1 : Évaluations des risques.

Implications éthiques:

Des considérations éthiques doivent influencer la prise de décisions concernant les visites en personne pendant une pandémie. De nombreux pays ont des codes d'éthique nationaux pour les travailleurs sociaux et d'autres cadres du personnel. Ces éléments devraient être examinés lors de l'élaboration de guides et de protocoles qui aident à la prise de décisions concernant la sécurité du personnel, le bien-être et la prestation de services en personne. Les directives nationales en matière d'éthique sont souvent fondées sur l'Énoncé des principes éthiques du travail social mondial de la Fédération internationale des travailleurs sociaux (IFSW). Les principes éthiques du travail social les plus pertinents pour les contacts en personne comprennent :

- *“3.4. Promouvoir la justice sociale, remettre en question les politiques et les pratiques injustes: Les travailleurs sociaux s'efforcent de porter à l'attention de leurs employeurs, décideurs politiques, politiciens, et des situations publiques dans lesquelles les politiques et les ressources sont inadéquates ou dans lesquelles les politiques et les pratiques sont oppressives, injustes, ou préjudiciables. Ce faisant, les travailleurs sociaux ne doivent pas être pénalisés. Les travailleurs sociaux doivent être conscients des situations qui pourraient menacer leur propre sécurité et ils doivent faire des choix judicieux dans de telles circonstances. Les travailleurs sociaux ne sont pas obligés d'agir quand cela les mettrait en danger.*
- *9.6. Intégrité professionnelle : Les travailleurs sociaux ont le devoir de prendre les mesures nécessaires pour prendre*
- *soin d'eux-mêmes professionnellement et personnellement(...).”*

Les associations professionnelles établies pour d'autres cadres du personnel du secteur social (comme les associations de travailleurs auprès des enfants et des jeunes) et pour d'autres professionnels connexes (comme les professionnels de la santé) peuvent également énoncer des principes éthiques pertinents pour le personnel du secteur social.

Crédit Photo: © UNICEF/UN0145990/Scherbruck



Déterminer si les cas nécessitent des visites en personne ou peuvent être pris en charge à distance.

Compte tenu des risques actuels liés au contact en personne, il est nécessaire de déterminer quand le contact en personne est essentiel à la protection des enfants et de leur famille. L'évaluation du risque de transmission ou d'exposition du personnel au virus COVID-19 doit être équilibrée par rapport à la gravité des risques auxquels sont confrontés certains enfants et leur famille. Les conditions de prestation du soutien en personne devraient être élaborées localement. Les cas prioritaires sont ceux qui peuvent compromettre gravement la vie, le développement ou le bien-être de l'enfant. Les familles et les enfants présentant des vulnérabilités préexistantes, comme ceux qui ont déjà été victimes de violence familiale, devraient également être priorités.

Fournir au personnel du secteur social la formation et l'équipement appropriés en matière de prévention et de contrôle des infections (PCI), y compris l'équipement de protection individuelle (EPI), ainsi que son utilisation et son élimination en toute sécurité lorsqu'un soutien en personne est nécessaire et conformément aux directives de l'OMS et aux mandats nationaux. Voici quelques exemples de situations où l'utilisation de l'EPI peut être nécessaire:

- Lorsqu'on répond aux besoins des enfants dans des établissements où il y a eu des cas confirmés de COVID-19. Par exemple, dans des centres d'accueil avec des déportés, des migrants et/ou des enfants réfugiés, dans des centres de détention pour mineurs ou dans des établissements de résidence pour enfants séparés.
- Lorsqu'on répond à des besoins fondamentaux, comme la fourniture de nourriture, de médicaments et de fournitures de base aux enfants et à leurs familles qui sont touchés par la COVID-19.
- Pour les travailleurs sociaux en milieu hospitalier qui aident à retracer les contacts étroits des patients atteints de COVID-19 dans le cadre des procédures de prévention et de contrôle.
- Fournir des conseils et du soutien en cas de deuil, conformément aux rituels de deuil traditionnels, aux familles qui ont perdu d'autres membres de leur famille à cause de la COVID-19.

Dans d'autres cas, la fourniture d'équipements de protection de base (tels que des masques faciaux en tissu¹), ainsi que l'éloignement social et les bonnes pratiques d'hygiène telles que le lavage des mains et le nettoyage des surfaces, peuvent être suffisants pour assurer la sécurité du personnel et de ses clients.

Lorsque les travailleurs sociaux continuent d'effectuer des visites en personne, leurs organisations doivent:

- 1 Évaluer les risques pour la santé et les implications éthiques de tout contact en personne, y compris lorsque l'équipement de protection et d'autres stratégies d'atténuation ne sont pas disponibles.
- 2 Avoir des directives pour atténuer les risques de transmission ou d'exposition à la COVID-19 lors de ces visites.
- 3 Avoir des plans pour s'assurer que les travailleurs ont accès aux tests COVID-19 selon les paramètres établis par les responsables de la santé.



1 – Par opposition aux masques chirurgicaux ou respirateurs N95.

Dans la mesure du possible, il est important, pour la sécurité de tous, de trouver des moyens d'offrir des interventions de services sociaux sans contact en personne. Les organisations doivent donc adopter des modèles de prestation de services à distance, au besoin, qui peuvent réduire au minimum les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs et des clients. Les considérations suivantes peuvent aider à élaborer des stratégies pour mettre en œuvre des interventions à distance et pour prendre des décisions sur les méthodes à utiliser pour répondre aux besoins des clients:

- **Examiner la technologie disponible.** Quelle technologie est largement disponible pour le personnel et les collectivités dans le contexte? Quelle sera la technologie la plus efficace à utiliser entre les travailleurs et les superviseurs? Quelle sera la technologie la plus efficace pour la discussion entre les travailleurs sociaux et leurs clients? Y a-t-il un budget pour les cartes de crédit ou de téléphone? Quels sont les services gratuits disponibles, comme les SMS ou les applications de messagerie sociale comme Whatsapp? Les travailleurs ont-ils besoin de formation sur la façon d'utiliser les différents types de technologie? Les installations de vidéoconférence sont-elles disponibles? Cela permettrait un contact visuel continu. Cela pourrait aussi soulever des préoccupations quant à ce qui pourrait être enregistré et vu par d'autres par la suite. Il peut aussi y avoir d'autres personnes présentes hors de la vue de la caméra qui influencent les réponses ou qui mettent le client en danger.
- **Penser à la connectivité.** Les gens sont-ils capables d'avoir un téléphone stable et/ou une connexion Internet? Les coupures de connexion sont-elles si fréquentes qu'elles perturberaient les conversations et entraveraient la capacité de créer une relation entre le travailleur social et le client?
- **Travailler via des points de référence communautaires.** Dans les cas où il n'existe pas de technologie disponible pour communiquer directement avec les enfants et leurs familles – par exemple dans les milieux défavorisés, les réfugiés ou les communautés déplacées; ou des zones à forte densité de population et de pauvreté – évaluer les risques et la possibilité de travailler avec des dirigeants communautaires ou des points focaux ou d'adopter des modèles de suivi qui permettent une distanciation sociale.
- **Consulter les préférences des clients.** Au premier contact, discuter avec les clients de leur méthode de communication préférée. Quels sont les modes de communication à leur disposition? Quels sont leurs accès? Demandez-leur quand et à quelle fréquence ils aimeraient communiquer.
- **Rendre les systèmes accessibles.** S'assurer que les voies de communication sont accessibles aux personnes ayant des besoins variés, y compris les enfants handicapés.
- **Tenir compte de la sécurité et de la sensibilité culturelle.** Comment les normes culturelles pourraient-elles changer pendant la COVID-19?
- **Maintenir la confidentialité.** De nombreuses technologies n'ont pas de paramètres pour empêcher le piratage des données et de l'information. Évaluer la capacité de maintenir la confidentialité de toute conversation avant d'utiliser une technologie. Certaines applications ou formes de technologie nécessitent certaines actions ou mesures supplémentaires pour assurer la sécurité. Confirmez ce qu'il en est et mettez en œuvre ces mesures avant d'utiliser toute technologie. Les dossiers papier doivent être conservés dans des endroits sûrs. Les systèmes d'information existants sur la gestion des cas peuvent permettre de faire le suivi des cas tout en continuant de restreindre l'accès à cette information.
- **Confidentialité.** Lors d'une visite en personne, il est important de s'assurer que toute conversation est privée. Cela empêche toute personne qui pourrait nuire au client d'entendre la discussion ou de contrôler les réponses du client. Mettre en place des moyens pour confirmer que la personne se sent à l'aise de partager des renseignements personnels. Les travailleurs des services sociaux doivent, eux-mêmes, être dans un endroit calme, où les interruptions sont limitées autant que possible et il est possible de maintenir la confidentialité des discussions.
- **Assurer un consensus.** Toutes les parties devraient s'entendre sur la façon et le moment de tenir des discussions maintenant et à l'avenir. Obtenir le consentement verbal ou écrit des clients sur l'approche à adopter.
- **Examiner et adapter** les politiques, les règlements et les procédures qui appuient les services à distance régulièrement.



De nombreux organismes de services sociaux ont dû déterminer rapidement comment continuer à fournir des services de manière à réduire le risque de propagation du virus, souvent sans avoir suffisamment de temps pour former le personnel. Le personnel a besoin d'aide pour adapter ses services, utiliser les nouvelles technologies et comprendre l'atténuation des risques pour les services en personne continus. Les sites internet énumérés à la fin du présent document compilent ou hébergent des ressources de formation, y compris des webinaires. Ces forums virtuels facilitent le partage d'information sur les pratiques de services sociaux efficaces en cas de pandémie. Les organisations devraient coordonner avec les gouvernements pour:

- Déterminer et financer les besoins de formation.
- Répondre aux demandes de formation et de soutien de leurs équipes.
- Aider à relier le personnel aux formations virtuelles et aux webinaires appropriés.
- Aider le personnel à intégrer les formations dans sa pratique quotidienne (dans la mesure du possible, cela devrait se faire par l'encadrement).

Les besoins de formation évolueront continuellement à mesure que les politiques nationales et locales changeront et que l'on en apprendra davantage sur le virus COVID-19 et les stratégies d'atténuation. Pour cette raison, les besoins de formation du personnel seront continus. Les gouvernements, les organismes internationaux et les organisations de la société civile sont tous responsables de la mise à jour continue et de la mise à disposition d'informations et de possibilités de formation appropriées pour le personnel des services sociaux. Lorsqu'ils en ont la capacité, les superviseurs sont en mesure d'offrir un encadrement continu aux travailleurs sociaux.

Crédit Photo: © UNICEF/UN0149863/Schermbrucker



7 Organiser régulièrement des réunions de supervision à distance.

Les superviseurs jouent un rôle clé, en tout temps, pour s'assurer que les clients reçoivent des services appropriés et de grande qualité. La supervision est encore plus essentielle en cas de crise de santé publique, car les membres du personnel ont besoin d'aide pour maintenir leur efficacité et leur sécurité. Les réunions de supervision donnent l'occasion d'examiner et d'établir l'ordre de priorité des cas, d'évaluer la charge de travail, d'évaluer les besoins en ressources, de déterminer comment poursuivre les services essentiels et de soutenir/d'encadrer les travailleurs sociaux. Les gouvernements et les ONG devraient trouver des moyens de soutenir pleinement les superviseurs pendant cette période. Voici quelques conseils à l'intention des superviseurs²:

- **Rester informé.** Les superviseurs doivent être clairs sur les dernières informations concernant la pandémie de COVID-19 et les procédures et directives de leur organisation pour la pratique des services sociaux pendant la pandémie.
- **Effectuer un autocontrôle** pour identifier les défis rencontrés. Examinez comment ces défis peuvent influencer sur la séance de supervision et déterminez où obtenir l'aide nécessaire.
- **Maintenir un contact régulier** avec les membres du personnel. Les travailleurs sociaux sont susceptibles de subir du stress lorsqu'ils gèrent les exigences concurrentes du travail et de la maison. Les superviseurs devront déterminer la meilleure façon de tenir des réunions de supervision (p. ex., en personne avec une distance appropriée, par une certaine forme de technologie, ou une combinaison des deux). Les superviseurs doivent déterminer si leurs supervisés ont un accès fiable aux ressources, à la technologie et à la connectivité afin de communiquer à distance.
- **Prévoir du temps consacré et ininterrompu pour la supervision.**
- **Tenir compte de la situation particulière de chaque membre du personnel.** Le membre du personnel a-t-il des responsabilités de garde d'enfants? S'agit-il d'une personne seule qui se sent isolée? A-t-il un handicap qui a besoin de mesures d'adaptation? A-t-il des pratiques culturelles à connaître en ce qui concerne le travail à domicile? En fonction de chaque situation, le superviseur doit adapter son soutien et sa gestion.
- **Établir un plan** pour ce qui doit être accompli dans les délais impartis. Les superviseurs devraient réfléchir à l'objectif et à l'orientation de la supervision et travailler avec leur supervisé à l'élaboration d'un programme conjoint et à l'établissement de priorités pour la réunion.
- **Examiner la charge de cas actuelle/la liste des clients** et déterminer ceux qui pourraient être exposés à un risque accru en raison de la pandémie. Déterminer les cas qui nécessiteront des visites en personne et examiner les mesures à prendre pour travailler avec chaque client, les défis logistiques et la résolution de problèmes. Discuter de la façon dont le soutien à distance peut être donné aux autres.
- **Assurer les compétences et les ressources du personnel en ce qui concerne l'utilisation de la technologie pour le soutien à distance.** Vérifier que le personnel peut utiliser la technologie disponible et disposer des ressources nécessaires pour fournir un soutien à distance à ses clients. Les superviseurs doivent confirmer que les travailleurs sociaux savent comment maintenir la confidentialité lorsqu'ils utilisent la technologie choisie. Parmi les autres points de discussion liés à la technologie, on peut citer : l'examen des moyens de se connecter avec les clients; les politiques sur l'utilisation de la technologie; la disponibilité budgétaire pour les cartes téléphoniques; etc.
- **Veiller à ce que le personnel et ses clients soient pleinement informés** de l'évolution des stratégies d'atténuation de la COVID-19 et soient régulièrement mis à jour sur la politique de l'organisme.

Le soutien de groupe peut être utilisé en plus de la supervision individuelle. Une approche consiste à commencer chaque jour par une réunion d'équipe par vidéoconférence, un appel téléphonique ou une plateforme de messagerie. Au cours de cette discussion, élaborer un plan de travail pour la journée pour chaque membre du personnel. Tenir une autre réunion à la fin de la journée pour examiner les problèmes que les membres du personnel ont rencontrés avec les clients, obtenir les commentaires et le soutien des superviseurs et déterminer les tâches du lendemain. Cette approche offre une structure de soutien à tous les membres du personnel et réduit le stress d'une seule personne pour prendre des décisions éthiques importantes.



2 – Adapté de <https://www.nccglobal.org/sites/default/files/Child%20Welfare%20Supervision%20During%20Physical%20Distancing-Tools%20and%20Guidance.pdf> and <https://pscentre.org/?resource=interim-guidance-supportive-supervision-for-volunteers-providing-mental-health-and-psychosocial-support-during-covid-19>

Les travailleurs sociaux doivent veiller à leur propre santé mentale et à leur bien-être psychosocial. Pendant une pandémie, il y a de nombreuses sources d'anxiété et de stress pour tout le monde, y compris les travailleurs sociaux. Il peut s'agir de la peur de l'infection, de l'insécurité financière, de la sécurité d'emploi, d'une préoccupation accrue pour les membres de leur famille et les clients qui sont vulnérables à la maladie, de l'augmentation des responsabilités de garde d'enfants découlant de la fermeture des écoles, de la crainte d'infecter les membres de leur famille, de l'incapacité d'"en faire assez" pour les clients; et/ou gérer la charge de travail accrue. Les membres du personnel qui sont soumis à un stress extrême ou qui souffrent d'anxiété peuvent présenter divers symptômes psychosociaux, notamment l'irritabilité, l'agitation, le manque de concentration, le manque de sommeil et l'hyper vigilance. Les superviseurs et les supervisés doivent reconnaître que le stress et l'anxiété peuvent avoir un effet négatif sur la vie quotidienne et les tâches du personnel. L'auto-soin est essentiel.

Dans la mesure du possible, les organisations devraient avoir accès à des ressources de consultation professionnelle pour les membres de leur personnel afin de traiter les traumatismes secondaires et l'épuisement professionnel. Les superviseurs doivent porter une attention particulière à tout membre du personnel qui peut éprouver des difficultés ou qui manque de soutien social. Les superviseurs devraient adopter des comportements d'auto-soin exemplaires et faire des recommandations au personnel pour qu'il prenne des pauses, dorme beaucoup, fasse de l'exercice, mange bien et communique avec ses amis et les membres de sa famille. Les superviseurs devraient encourager le personnel à demander de l'aide au besoin pour éviter l'épuisement. Le soutien entre pairs peut également être utile pour l'intervention et le soutien. Les membres du personnel qui se sentent mal ou qui présentent des symptômes de la COVID-19 devraient s'isoler et demander de l'aide médicale si les symptômes s'aggravent.

Crédit Photo: © UNICEF/UNI309803// Frank Dejongh



4 Ressources additionnelles

Les sites suivants fournissent de l'information à jour sur la pandémie de COVID-19 et de nouvelles orientations spécifiques au personnel des services sociaux. Elles sont mises à jour régulièrement à mesure que l'information et les ressources deviennent disponibles. Bien que les directives fournies dans le présent document soient axées sur une intervention immédiate et rapide, la pandémie aura des répercussions à long terme sur les communautés vulnérables. Le personnel des services sociaux est essentiel à la conception d'interventions à long terme qui s'attaquent aux inégalités systémiques et établissent des systèmes de soins plus solides pour les plus vulnérables. Ces sites continueront d'évoluer pour inclure des directives à l'appui de cette fonction.

- [Ressources Global Social Service Workforce Alliance COVID-19](#)
- [Ressources UNICEF COVID-19](#)
- [Ressources International Federation of Social Workers COVID-19](#)
- [Ressources Alliance for Child Protection in Humanitarian Action](#)
- [Ressources OMS pandémie Coronavirus \(COVID-19\)](#)

Ce document est une annexe à la [Fiche technique: protection de l'enfant pendant la pandémie de COVID-19](#) et est conforme aux [Standards minimums pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire](#). Il a été préparé par Global Social Service Workforce Alliance, l'UNICEF, la Fédération internationale des travailleurs sociaux et l'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire. Il a été informé par des praticiens, des superviseurs, des ONG et des gouvernements du monde entier, qui ont partagé leurs défis et solutions innovantes.

Annexe 1: Évaluations de risques:³

Les facteurs à prendre en considération dans tout processus d'évaluation de risques devraient comprendre:

I Le risque d'exposition au virus COVID-19 dans le contexte local:

- Facteurs de risque liés à **l'ensemble de la communauté**: Quel est le taux actuel d'incidence et distribution du virus dans le groupe de population? Dans quelle mesure le virus a-t-il déjà circulé (p. ex., y a-t-il des clusters de cas ou une transmission générale de la communauté)? Quels sont les systèmes en place pour contrôler le virus? Quel est le niveau local de surveillance et de détection? Quels systèmes sont en place pour isoler et mettre en quarantaine les cas connus du virus et les cas suspects? Y a-t-il des systèmes de suivi des contacts?
- Facteurs de risque liés **au client et leur ménage**: Y a-t-il eu un cas confirmé de COVID-19 dans le ménage? L'enfant ou une personne de son ménage a-t-il été exposé à la COVID-19 en ayant accès à des services ou dans la communauté?
- Facteurs de risque liés aux **moyens de transport**: Le personnel peut-il utiliser les transports privés? Doivent-ils accéder au client par les transports publics à risque?
- Facteurs de risque liés à **l'ouvrier**: présente-t-il un risque pour les autres? S'agit-il d'une personne qui a déjà été en contact étroit avec le public (p. ex., travailleur social communautaire dans des sites où des cas de COVID-19 ont été confirmés, travailleur social dans un établissement où les cas de COVID-19 ont été confirmés)? A-t-il montré des symptômes du virus?

³ – Selon les directives données par l'Organisation mondiale de la Santé sur la prise de décisions concernant l'utilisation de masques pour prévenir la propagation du COVID-19. Organisation mondiale de la Santé, 6 avril 2020, Conseils sur l'utilisation des masques dans le contexte du COVID-19: Directives provisoires, <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/infection-prevention-and-control>

II Quel est le **niveau de vulnérabilité** de l'assistant social, du client ou de la population aux symptômes graves ou au risque plus élevé de décès attribuable au virus?

- L'intervention des services sociaux présentera-t-elle un risque particulier en raison de la vulnérabilité de l'assistant social, des clients ou de la communauté?
- Les personnes déjà plus à risque sont, par exemple, les personnes âgées et les personnes ayant des comorbidités telles que les maladies cardiovasculaires ou le diabète sucré.

III Les **types de milieu** dans lesquels la population vit en termes de:

- densité de la population;
- la capacité de prendre une distanciation physique (p. ex., dans les transports publics); et,
- Le risque de propagation rapide du virus (p. ex., pour les personnes ou les groupes vivant en milieu fermé; les établissements; les établissements surpeuplés à faible revenu où les conditions de vie humaine sont médiocres; et/ou les camps/lieu semblable aux camps).

IV Possibilité de maintenir la protection du personnel :

- Disponibilité, coûts et qualité de tout EPI.
- Possibilité de respecter des mesures d'hygiène adéquates.

V Disponibilité de tests:

- À quoi ressemble la capacité de tests dans ce contexte ou cette communauté? Les travailleurs exposés ou à risque auront-ils accès à des tests COVID-19 adéquats?

VI Les **circonstances et les choix personnels des services sociaux** devraient être pris en compte.

- Par exemple, ont-ils des membres de leur famille immédiate ou du ménage qui sont particulièrement vulnérables à la COVID-19?
- Tous les travailleurs sociaux devraient avoir le droit de refuser de fournir des services à risque élevé, en particulier lorsque les EPI et les produits d'hygiène nécessaires ne sont pas disponibles.

Crédit photo de couverture:
© UNICEF/UNI287827/Mukherjee

